

**FAIR PRACTICE CODE  
OF  
FLAT WHITE CAPITAL PRIVATE LIMITED**

**SUMMARY OF POLICY:**

Policy Name	Fair Practice Code
Date of Approval of First Version	17-12-2025
Periodicity of Review	Annual
Prepared By	Prakhar Khandelwal
Approver	Board of Directors

Date of Review	Date of Next Review	Comments/Remarks/Changes
17-12-2025	On or before Dec-2026	Policy Approved

## FAIR PRACTICE CODE

---

### **1. Objective**

FLAT WHITE CAPITAL PRIVATE LIMITED (FWCPL) adopts this Fair Practices Code (FPC) to ensure fair, transparent, ethical, and borrower-friendly practices in all dealings. This Code reflects the requirements of the Reserve Bank of India (RBI) and ensures borrowers clearly understand their rights and obligations.

---

### **2. Application of the Code**

This Code applies to:

- All FWCPL branch employees, outsourced staff, and authorized representatives.
- All interactions through branch visits, phone calls, field visits, digital channels, or any other mode of service.
- The Code must be displayed at all the FWCPL branches and available to borrowers on request.

---

### **3. Key Commitments to Borrowers**

FWCPL commits that it will:

- Act fairly, honestly, and transparently in all dealings.
- Provide clear information about products, interest rates, and charges.
- Treat all borrower information as private and confidential.
- Serve borrowers without discrimination on the basis of caste, gender, religion, disability, etc.
- Provide a copy of this FPC or Loan Agreement to the borrower, whenever requested.

---

### **4. Borrower Information & Transparency**

FWCPL will ensure that:

- Information on interest rates, service charges, overdue charges, auction rules, and grievance contacts are clearly displayed in the branch.

- All advertisements, posters, and product promotions are accurate and not misleading.
- Staff communicate loan terms in the vernacular language or language understood by the borrower.

---

## **5. Loan Application & Processing**

1. Loan application forms shall:
  - Contain all important terms and conditions.
  - Clearly list documents required for KYC and loan sanction.
  - Provide a timeline for processing and approval.
2. FWCPL will:
  - Give acknowledgment of loan applications.
  - Inform borrowers if a loan is rejected and provide reasons when requested.
  - Assist borrowers in completing forms and understanding the process.

---

## **6. Loan Appraisal & Terms**

FWCPL will:

- Issue a digital sanction letter / loan agreement clearly mentioning the loan amount, EMI/interest rate, tenure, and other terms.
- Disclose penal charges and make them part of the signed agreement.
- Provide copies of the loan agreement and enclosures to the borrower at disbursement.
- Disclose auction rules for gold loans in advance.

---

## **7. Disbursement of Loans**

- All loans shall be disbursed only through NEFT / RTGS.
- Securities will be released immediately on repayment of all dues.

---

## **8. Loan-Specific Guidelines**

- Gold purity testing must be done by trained staff using approved equipment.
- LTV will follow RBI regulations and internal policy.
- Gold packets must be tamper-proof, barcoded, and stored under dual custody.
- 14-days written auction notice is mandatory before auction.
- Auctions must be transparent and announced in public newspapers if applicable.
- Surplus after auction must be refunded to the borrower promptly.

---

## **9. Collection of Dues & Recovery Practices**

FWCPL will:

- Explain repayment schedule, interest, and overdue process clearly at the time of disbursement.
- Follow a defined, lawful process for recovery in case of delayed payments.
- Ensure recovery staff:
  - Carry ID cards and authorization letters
  - Visit borrowers only between 7:00 AM and 7:00 PM
  - Maintain politeness, respect, and confidentiality
  - Record time, place, and details of each visit

### **Strictly prohibited:**

- Harassment, intimidation, or coercive recovery practices.

---

## **10. Privacy & Confidentiality**

FWCPL will:

- Treat all borrower records as confidential.
- Never share borrower information without borrower consent or legal requirement.
- Not discuss borrower details in public areas of the branch.

---

## **11. Grievance Redressal**

- A Complaint Register will be maintained at each branch.
- Complaints will be acknowledged within 48 hours and resolved within 7–10 working days.
- Branches shall display the contact details of:
  - Branch Manager
  - Grievance Redressal Officer (GRO)/Nodal Officer
  - RBI Ombudsman

If a borrower is not satisfied with the resolution, they may escalate to the RBI Ombudsman as per RBI guidelines.

---

## **12. Charges, Fees & Interest Rate Policy**

- Interest rates, penal charges, and fees will follow the Board-approved pricing model.
- The pricing policy will be transparent and displayed in the branch.
- No hidden charges shall be collected.

---

## **13. Staff Conduct**

All branch staff must:

- Be polite, professional, and respectful.
- Avoid any conflict of interest.
- Not accept gifts, incentives, or personal favours from borrowers.
- Follow company SOPs, compliance norms, and RBI guidelines.

---

## **14. Training**

- All staff will undergo compulsory induction and annual FPC training.
- Branches must ensure that the Code is easily accessible to all employees.

---

## **15. Monitoring & Compliance**

- FPC adherence will be checked through:
  - Internal audits
  - Mystery audits
  - Surprise inspections
- Any breaches must be reported to the Compliance Department.

---

## **16. Review of the Code**

This Fair Practices Code will be reviewed annually or whenever new RBI regulations require updates.

## 1. లక్ష్యం (Objective)

ప్లాట ప్లెట్ క్యాపిటల్ ప్లాటెట్ లిమిటెడ్ (FWCPL) అన్న లావాదేవీలో న్యాయమైన, పారదర్శకమైన, నైతికమైన మరియు రుణగ్రహీతులకు అనుకూలమైన విధానాలను పాటించేందుకు ఈ పెయిర్ ప్రాక్షిస్ట్ కోడ్ (FPC) ను స్వీకరిస్తుంది. ఈ కోడ్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండి, రుణగ్రహీతులు తమ రాక్యులు మరియు బాధ్యతలను స్వప్తంగా అర్థం చేసుకునేలా చేస్తుంది.

## 2. కోడ్ వర్తింపు (Application of the Code)

ఈ కోడ్ వర్తించేది:

- FWCPL యొక్క అన్న శాఖ ఉన్నోగులు, అవుట్స్ నోర్స్ చేసిన సిబ్బంది మరియు అధికుత ప్రతినిధులు
- శాఖ సందర్భాలలు, పోనీ కాల్స్, పీల్ విజల్లు, డిజిటల్ చాసెల్స్ లేదా ఇతర స్వామ్యాల ద్వారా జరిగే అన్న పరస్పర చర్యలు
- ఈ కోడ్ ప్రతి FWCPL శాఖలో ప్రదర్శించబడాలి మరియు కష్టమర్యాద కోరిస్తుండు అందుబాటులో ఉంచాలి

## 3. రుణగ్రహీతుల పట్ల ముఖ్య కట్టుబాట్లు (Key Commitments to Borrowers)

FWCPL కింది విధంగా కట్టుబడి ఉంటుంది:

- అన్న లావాదేవీలో న్యాయంగా, నిజాయితీగా మరియు పారదర్శకంగా వ్యవసాయించడం
- ఉత్పత్తులు, వండ్ రేట్లు మరియు ఛార్టీల గురించి స్వప్తమైన సమాచారం అందించడం
- కష్టమర్యాద సమాచారాన్ని గేప్యంగా మరియు రహస్యంగా నిర్వహించడం
- కులం, లింగం, మతం, వైకల్యం మొదలైన వాటి ఆధారంగా వివక్ చూపకుండా సేవలు అందించడం
- కష్టమర్యాద అభ్యర్థించినప్పుడు ఈ FPC లేదా రుణ ఒప్పండం కాపీని అందించడం

## 4. రుణగ్రహీత సమాచారం & పారదర్శకత (Borrower Information & Transparency)

FWCPL కింది విషయాలను నిర్దారిస్తుంది:

- వండ్ రేట్లు, స్వాచార్ణలు, ఆలస్యము చార్టీలు, వేలం నియమాలు మరియు ఫీర్యాదు సంప్రదింపు వివరాలు శాఖలో స్వప్తంగా ప్రధర్యించబడతాయి
- అన్న ప్రకటనలు, పోస్టర్లు మరియు ఉత్పత్తి ప్రదారాలు ఖచ్చితమైనవి మరియు తప్పన్దోవ పట్టించేవిగా ఉండవు
- సిబ్బంది రుణ నిబంధనలను కష్టమర్యాదకు అర్థమయ్య భాషపలో లేదా స్టోనిక భాషపలో వివరించాలి

## 5. రుణ దరఖాస్తు & ప్రాసెన్సింగ్ (Loan Application & Processing)

### 1. రుణ దరఖాస్తు పోరమ్లు:

- అన్న ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు పురతులను కలిగి ఉండాలి
- KYC మరియు రుణ మంజూరుకు అవసరమైన పత్రాలను స్వప్తంగా పోర్చునాలి
- ప్రాసెన్సింగ్ మరియు ఆమోదానికి సంబంధించిన కాలపరిమితీని తెలియజేయాలి

### 2. FWCPL చేయవలసినవి:

- రుణ దరఖాస్తుకు(Loan Receipt) అంగీకార రసీదు ఇవ్వడం
- రుణం తెరస్టురింపబడితే, కష్టమర్ అడిగితే కారణం చెప్పాల్సి
- పారమ్లు నింపడంలో మరియు ప్రక్కియ అర్థం చేసుకోవడంలో కష్టమర్కు సహాయం చేయడం

## 6. రుణ మూల్యంకనం & నిబంధనలు (Loan Appraisal & Terms)

FWCPL కింది చర్యలు తీసుకుంటుంది:

- రుణ మొత్తం, EMI/వడ్డీ రేటు, కాలవ్యవధి మరియు ఇతర నిబంధనలను స్పెషణగా పేర్కొన్న డిజిటల్ శాంకన్ లేపు / రుణ ఒప్పుందం జారీ చేయడం
- పెన్స్యూల్ ఫార్మీలను వెల్లడించి, సంతకం చేసిన ఒప్పుందంలో భాగంగా ఉంచడం
- డిస్చార్టుమెంట్ సమయంలో రుణ ఒప్పుందం మరియు అనుబంధాల కాపీలను రుణగ్రహీతకు అందించడం
- బంగారు రుణాల విషయంలో వేలం నియమాలను ముందుగానే వెల్లడించడం

## 7. రుణాల డిస్బర్స్మెంట్ (Disbursement of Loans)

- అన్ని రుణాలు NEFT / RTGS ద్వారా మాత్రమే విడుదల చేయబడతాయి
- అన్ని బాకీలు చెల్లించిన వెంటనే భర్తతా వస్తువులు తక్షణమే విడుదల చేయబడతాయి

## 8. రుణానికి ప్రత్యేక మార్గదర్శకాలు (Loan-Specific Guidelines)

- బంగారు స్వచ్ఛత పరీక్ష తేకణ పోందిన సిబ్బంది ద్వారా, అమోదిత పరికరాలతో చేయాలి
- LTV, RBI నిబంధనలు మరియు అంతర్గత విధానానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది
- బంగారు ప్యాకెట్లు టాంపర్-ప్రూఫ్ (తెరవలేని విధంగా), బార్కోడ్ టో ఉండి, ద్వారా భర్తతలో నిల్చ చేయాలి
- వేలం నిర్వహించే ముందు కేసిన 14 రోజుల ముందే రాతపూర్వక సమాచారం ఇవ్వడం తప్పనిసరి
- అవసరమైతే వేలాలను పారదర్శకంగా నిర్వహించి, ప్రజా పత్రికలో ప్రకటించాలి
- వేలం తరువాత మిగిలిన మొత్తం కష్టమర్కు వెంటనే తిరిగి చెల్లించాలి

## 9. బాకీల వసూలు & రికవరీ విధానాలు (Collection of Dues & Recovery Practices)

FWCPL కింది విధంగా వ్యవహరిస్తుంది:

- డిస్చార్టుమెంట్ సమయంలో చెల్లింపు పెడ్డుగూల్, వడ్డీ మరియు ఆలస్య ప్రక్కియను స్పెషణగా వివరించడం
- ఆలస్య చెల్లింపుల సందర్భంలో చట్టబడ్డమైన మరియు నిర్వచిత రికవరీ ప్రక్కియను అనుసరించడం
- రికవరీ సిబ్బంది:
  - గుర్తింపు కార్డులు మరియు అనుమతి లేపులు కలిగి ఉండాలి
  - ఉదయం 7:00 నుండి సాయంత్రం 7:00 మర్య మాత్రమే సందర్శించాలి
  - మర్యాద, గౌరవం మరియు గోప్యత పాటించాలి
  - ప్రతి సందర్భానుకు సమయం, స్థలం మరియు విపరాలను నమోదు చేయాలి

కరినంగా నిషేధితం:

- వేధింపులు, బెదిరింపులు లేదా బలవంతంగా డబ్బు వసూలు చేసే పద్ధతులు కరినంగా నిషేధితం

## 10. గోప్యత & రహస్యత (Privacy & Confidentiality)

FWCPL కింది విషయాలను నిర్దారిస్తుంది:

- అన్ని రుణగ్రహీత రికార్డులను రహస్యంగా నిర్వహించడం

- కస్టమర్ అనుమతి లేదా దట్టపరమైన అవసరం లేకుండా సమాచారం పంచుకోకూడదు
- శాఖలోని ప్రజా ప్రదేశాల్లో రుణగ్రహిత విపరాలను చర్చించకపోవడం

## 11. పిర్యాదు పరిష్కారం (Grievance Redressal)

- ప్రతి శాఖలో పిర్యాదు రిజిస్టర్ నిర్వహించబడుతుంది
- పచ్చిన పిర్యాదులను 48 గంటల్లో నమోదు చేసి, 7 నుంచి 10 పని దినాల్లో పరిపురిస్తారు.

- ప్రతి శాఖలో కింది సంప్రదింపు విపరాలు ప్రదర్శించాలి:
  - శాఖ మేనేజర్
  - గ్రివెన్స్ రెడైసల్ ఆఫీసర్ (GRO) / నేడల్ ఆఫీసర్
  - RBI పిర్యాదు అధికారి

పరిష్కారంతో రుణగ్రహిత సంతృప్తి చెందకపోతే, RBI మార్గదర్శకాల ప్రకారం RBI పిర్యాదు అధికారికి పిర్యాదు చేయవచ్చు.

## 12. ఛార్జీలు, ఫీజులు & వడ్డీ రేటు విధానం (Charges, Fees & Interest Rate Policy)

- వడ్డీ రేటులు, పెనాల్టీ ఛార్జీలు మరియు ఫీజులు బోర్డ్ ఆమోదించిన ధరల విధానానికి అనుగుణంగా ఉంటాయి
- ధరల విధానం స్పెషన్ ఉండి, శాఖలో ప్రదర్శించబడుతుంది
- ఎలాంటి దాచిన ఛార్జీలు వసూలు చేయబడవు

## 13. సిబ్బంది ప్రవర్తన (Staff Conduct)

అన్న శాఖ సిబ్బంది:

- మర్యాదగా, వృత్తిపరంగా మరియు గౌరవంగా ప్రవర్తించాలి
- ప్రయోజనాల సంఘర్షణను నిపారించాలి
- కస్టమర్ నుండి బహుమతులు, ప్రోత్సాహకాలు లేదా వ్యక్తిగత లాభాలు స్వీకరించకూడదు
- కంపెనీ నియమాలు, కంప్యూటర్ ను నియమాలు మరియు ఆర్బీబీ మార్గదర్శకాలను పాటించాలి

## 14. శిక్షణ (Training)

- అన్న సిబ్బందులకు తప్పనిసరిగా ఇన్డక్షన్ మరియు ప్రతి సంవత్సరం FPC శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది
- శాఖలు ఈ కోడ్ అన్న ఉద్యోగులకు సులభంగా అందుబాటులో ఉండేలా చూడాలి

## 15. పర్యవేక్షణ & అనుసరణ (Monitoring & Compliance)

- FPC అనుసరణను కింది విధానాల ద్వారా పరిశీలిస్తారు:
  - అంతర్గత ఆడిట్లు
  - మిస్టరీ ఆడిట్లు
  - అకస్మాత్తు తనిఖీలు
- విషాదాలు ఉంటున్న గుర్తిస్తు కంప్యూటర్ ను విభాగానికి సమాచారం ఇవ్వాలి

## 16. కోడ్ స్వీకారణ (Review of the Code)

ఈ పెయిర్ ప్రాణీసెన్ కోడ్సు ప్రతి సంవత్సరం ఒకసారి, లేదా **RBI** కొత్త నియమాలు తీసుకువచ్చినప్పుడు మార్పు అప్డేట్ చేసారు